

LAYANAN DOKUMEN MUTU UNTUK MENUNJANG PENJAMINAN MUTU DI LINGKUNGAN FISIP (FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK) UNDIP

Nimas Ragil Asmara*), Ary Setyadi, Yuli Rohmiyati

*Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 5027*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah dapat menjelaskan fungsi dari Penjaminan Mutu serta dalam meningkatkan Penjaminan Mutu di lingkungan Fisip Undip Semarang. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja dan peranan TPMF dalam menjalankan Tugasnya dari Penjaminan Mutu. Adapun Objek penelitian dilaksanakan di FISIP Undip. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif, karena pada penelitian ini peneliti menggunakan lingkungan alami sebagai sumber data yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro Semarang. Selain itu peneliti juga membutuhkan pendapat ataupun tanggapan narasumber mengenai hal yang diteliti. Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti sebagai berikut : Metode Observasi, wawancara, dan Dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini adalah bahwa sistem jaminan mutu internal yang dimiliki oleh program studi sangat baik, karena telah di dukung oleh kebijakan dan system penjaminan mutu yang pelaksanaannya terdokumentasi dan di tindak lanjuti. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Layanan Dokumen Mutu Untuk Menunjang Penjaminan Mutu di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)Undip, akhirnya dapat disimpulkan bahwa penjaminan mutu di FISIP Universitas Diponegoro dapat meningkatkan penyelenggaraan sistem penjaminan mutu internal di setiap unit kerja di universitas, baik dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, maupun tata kelola dan mekanisme kerja organisasi.

Kata kunci : Layanan, Dokumen Mutu, Penjaminan Mutu

Abstract

The purpose of this thesis is able to explain the function of Quality Assurance in improving the environment Fisip Undip in Semarang. While the benefits of this research is to determine the performance and role in the running duties TPMF of Quality Assurance. The object of research conducted at the Faculty of Social Undip. This type of research in this study is qualitative, because in this study researchers used the natural environment as a source of data, namely the Faculty of Social and Political Science, Undip in Semarang. In addition, researchers also need opinions or feedback regarding the studied sources. The methods and techniques of data collection conducted by researchers as follows: Methods of Observation, interviews, and documentation. The results of this study is that the internal quality assurance system which is owned by the study program is very good, because it has been supported by policy and quality assurance system whose implementation is documented and followed up. Based on the results of research on Quality Document Services to Support Quality Assurance at the Faculty of Social Environment (Faculty of Social and Political Sciences) Undip, finally concluded that quality assurance in FISIP Undip has a fast response, promote trust, security, provide extensive knowledge, trained and reliable. Besides physical evidence of service quality document owned FISIP Undip adequately met.

Keyword : Services, Quality Document, Quality Assurance

*)Penulis Korespondensi.

E-mail: nragilasmara@yahoo.co.id

1. Pendahuluan

Layanan Dokumen Mutu disusun dan mengacu pada persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO, peraturan pemerintah RI dan persyaratan akreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Layanan Dokumen Mutu ini berlaku di unit pelaksana akademik di wilayah fakultas.

Permasalahannya adalah adanya fenomena dari bentuk-bentuk kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan yang terdiri dari: pertama, fenomena pelayanan yang responsif (*responsiveness*), yaitu tenaga pengelola Organisasi layanan dokumen mutu dalam memberikan pelayanan menyadari pentingnya pelayanan yang menyenangkan dan ketangkasan dalam bekerja sesuai dengan penguasaan bidang profesi kerja yang memberikan respon yang positif dengan *image* yang menyenangkan

Tujuan Layanan Dokumen Mutu adalah Menggariskan proses utama yang terkait langsung/tidak langsung dengan layanan pendidikan di fakultas, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi ataupun tindakan perbaikan untuk menjamin adanya perbaikan berkelanjutan dalam memenuhi persyaratan pelanggan, menjelaskan hubungan antara berbagai aktivitas yang terkait dalam proses diatas, menjelaskan hubungan Sistem Penjaminan Mutu (SPM) dengan persyaratan ISO, encerminkan komitmen fakultas dalam peningkatan mutu secara berkelanjutan dalam bentuk tertulis, sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam proses penyelenggaraan sumber daya manusia.

Sedangkan Landasan Kebijakan Tujuan Layanan Dokumen Mutu adalah Undang-undang No.20 Tahun 2003 ttg sistem Pendidikan Tinggi Nasional, PP no.19 Tahun 2005 ttg Standar Nasional Pendidikan, serta Akreditasi Perguruan Tinggi (PT) oleh Badan Akreditasi Nasional. Sistem Penjaminan Mutu (SPM) adalah penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelola Perguruan Tinggi (PT) secara konsisten dan perbaikan berkelanjutan, sehingga visi dan misi Perguruan Tinggi (PT) dapat tercapai serta *stakeholders* memperoleh kepuasan. Manual Mutu (MM): dokumen yang menjadi panduan implementasi manajemen mutu yang isinya berdasarkan persyaratan standar dan klausul Sistem Manajemen Mutu ISO (Undang-undang No.20 Tahun 2003 ttg sistem Pendidikan Tinggi Nasional).

Selanjutnya tingkat kemajuan suatu Perguruan Tinggi diperlukan manajemen yang digunakan untuk menstandarisasi upaya organisasi dalam mencapai kualitas, yang dalam hal ini kualitas atau mutu diterjemahkan sebagai kemampuan dalam mencapai tujuan yang direncanakan (*fit to the purposes*).

2. Landasan Teori

Landasan teori merupakan teori yang relevan yang digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti dan sebagai dasar untuk memberi jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan (hipotesis), dan penyusunan instrument penelitian. Teori yang digunakan bukan sekedar pendapat dari pengarang atau pendapat lain, tetapi teori yang benar-benar telah teruji kebenarannya.

2.1.1 Definisi Layanan

Parasuraman (2001:165) menyatakan bahwa layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

2.1.2 Definisi Dokumen dan Dokumentasi

Dokumen menurut bahasa inggris berasal dari kata document yang memiliki arti suatu yang tertulis atau tercetak dan segala benda yang mempunyai keterangan-keterangan dipilih untuk di kumpulkan,disusun,di sediakan atau untuk disebar.

Menurut Louis Gottschalk (1986:38). Dokumen diperuntukan untuk surat-surat resmi dan surat-surat Negara seperti surat perjanjian,undang-undang,hibah dan konsesi. Dokumen dalam arti luas merupakan proses pembuktian yang didasarkan atas sumber jenis apapun,baik yang bersifat tulisan,lisan,gambaran atau arkeologis.

Sedangkan Dokumentasi adalah Kumpulan dari dokumen-dokumen dapat memberikan keterangan atau bukti yang berkaitan dengan proses pengumpulan dan pengelolaan dokumen secara sistematis serta menyebar luaskan kepada pemakai informasi tersebut.

2.1.3 Definisi Dokumen Mutu

Dokumen mutu adalah system manajemen yang terdokumentasi. Dokumentasi sistem manajemen mutu pada umumnya mengacu pada proses-proses yang dikelola oleh organisasi atau struktur standar mutu yang diterapkan, atau kombinasi dari keduanya. Artinya organisasi dapat menyusun dokumen mengacu pada proses-proses yang dikelola organisasi untuk kemudian disesuaikan dengan persyaratan standar. Bisa pula dokumen disusun mengacu pada struktur standar mutu yang digunakan, untuk kemudian dijabarkan kedalam proses-proses yang dikelola organisasi. (Fandy Tjiptono, 2003: 3).

Struktur dokumentasi yang digunakan dalam sistem manajemen mutu (SMM) bisa diuraikan dalam bentuk hirarki yang dikembangkan sesuai dengan kondisi organisasi. Dengan demikian boleh jadi hirarki

dokumen serta luas dan jangkauan dokumen yang dibutuhkan antara satu organisasi berbeda dengan organisasi lainnya. (Hoyle, David. 2003)

2.1.4 Penjaminan Mutu

Penjaminan mutu adalah segala upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu sivitas akademika yang dilakukan oleh institusi pendidikan secara terus menerus dan berkesinambungan. Kegiatan ini harus dilakukan oleh institusi pendidikan secara terstruktur dan terencana dengan baik dan sesuai dengan “Roda Deming” yang terdiri atas Perencanaan (*plan*), Pelaksanaan / Implementasi (*do*), Evaluasi (*check*) dan Perbaikan / Penyempurnaan (*action*).

Secara umum yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pengelolaan secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan memperoleh kepuasan (*Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi, Dikti ; 2006*).

3. Metode Penelitian

Dalam sebuah penelitian untuk mencapai sebuah tujuan dibutuhkan suatu metode penelitian tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan bentuk studi kasus, karena peneliti ingin mendapatkan gambaran Layanan Dokumen Mutu dalam menunjang Penjaminan Mutu. Menurut Sulisty-Basuki (2010: 110) penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia. Berdasarkan teori tersebut peneliti juga ingin mendapatkan deskripsi mengenai situasi dan aktivitas tertentu di layanan sirkulasi. Dengan menggunakan metode ini diharapkan peneliti mendapatkan gambaran dari situasi di layanan sirkulasi dengan tepat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif, karena pada penelitian ini peneliti menggunakan lingkungan alami, aktifitas serta dokumen pendukung sebagai sumber data yaitu Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro Semarang. Selain itu peneliti juga membutuhkan pendapat ataupun tanggapan narasumber mengenai hal yang diteliti. Menurut Sulisty-Basuki (2010: 78) penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti, kesemuanya tidak bisa diukur dengan angka. Berdasarkan teori tersebut peneliti ingin memahami suatu fenomena khusus yang diinterpretasikan ke dalam bentuk uraian kata-kata.

Jenis penelitian ini dipilih karena penulis ingin mempelajari dan memecahkan masalah dalam

peningkatan layanan dokumen mutu untuk menunjang penjaminan mutu di lingkungan Fisip Undip.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah semua individu untuk siapa kenyataan-kenyataan yang diperoleh itu hendak di generalisasikan. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel penelitian adalah obyek yang dilibatkan langsung dalam penelitian sesungguhnya yang dapat menjadi wakil dari populasi.

3.3.1 Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh sivitas akademika yang ada di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro Semarang yang secara keseluruhan berjumlah 70 orang terdiri dari unsur mahasiswa, dosen dan Kaprodi.

3.3.2 Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 5 dari populasi yang ada yaitu 40 mahasiswa, cara semacam ini penulis mengutip dari Suharsimi Arikunto dalam bukunya “Prosedur Penelitian Pendidikan” yang mengatakan bahwa : Untuk mengambil sampel bila kurang dari 100 lebih baik di ambil semua, jika subyeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%. Dengan demikian penulis memilih alternatif yang ke dua yaitu 10 orang atau 50% dari jumlah keseluruhan.

3.4 Pemilihan Informan

Dalam pemilihan informan, biasanya dipilih dengan menggunakan populasi dan sampel. Populasi yang digunakan peneliti untuk mendapat informan dalam penelitian ini, yaitu narasumber yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang dengan jumlah 40 orang mahasiswa, namun dengan berbagai alasan yang dikemukakan oleh narasumber, seperti keterbatasan waktu dan tempat untuk diwawancara, maka kami mengambil beberapa narasumber untuk wawancara yaitu 5 (lima) orang mahasiswa, sedangkan dari kondisi SDM dosen FISIP UNDIP tahun 2010 menunjukkan bahwa dari 107 dosen yang ada, hanya 13,43 % yang memiliki kualifikasi doktor (S3) dengan 1 guru besar. Dengan memperhitungkan dosen-dosen yang studi S3. Adapun jumlah SDM tata usaha mencapai 39 PNS dan 16 pegawai honorer. Dari sekian banyak dosen tersebut yang kami minta wawancarai hanya 1(satu) orang dosen yang mau memberikan waktu dengan alasan ada tugas mengajar dikelas lain, kemudian dari populasi 5 (lima) orang kaprodi hanya 1(satu) orang yang bersedia memberikan keterangan kepada kami sebagai kepala Program Studi Komunikasi, sedangkan 4(empat) orang lainnya tidak dapat memberikan waktu karena ada keperluan.

Namun dalam penelitian kualitatif, tidak digunakan istilah populasi dan sampel. Seperti yang dikatakan oleh Spradley dalam Sugiyono (2011: 215), populasi oleh Spradley dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen, yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Untuk itu dalam penelitian ini tidak digunakan istilah populasi dan sampel, seperti yang dikatakan oleh Sugiyono (2011: 216), penelitian berangkat dari populasi tertentu, tetapi karena keterbatasan tenaga, dana, waktu, dan pikiran, maka peneliti menggunakan istilah subjek dan objek. Sampel sebagai objek yang dipelajari atau sebagai sumber data.

3.5 Sumber Data

Data dalam sebuah penelitian merupakan hal yang penting, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan kesimpulan berdasarkan dari data yang diperoleh. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan peneliti yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

3.5.1 Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2011: 225). Berdasarkan pernyataan tersebut data primer diperoleh langsung dari informan melalui observasi partisipasi aktif dan wawancara mendalam di tempat penelitian.

3.5.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2011: 225). Data ini diperoleh secara tidak langsung, yaitu dari bahan pustaka, literatur, buku yang membahas tentang Layanan Dokumen Mutu, dan lain sebagainya.

3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya.

Metode dan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi di tempat penelitian. Adapun penjelasan metode dan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti sebagai berikut :

3.6.1 Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

Menurut Sugiyono (2011: 227) partisipasi aktif (*active participation*): *means that the researcher generally does what others in the setting do*. Dalam observasi ini peneliti ikut melakukan apa yang dilakukan oleh nara sumber, tetapi belum sepenuhnya lengkap. Dengan menggunakan teknik observasi partisipasi aktif ini peneliti ingin mendapatkan informasi secara langsung di tempat penelitian yang berkaitan dengan perilaku dan kinerja Tim Penjamin Mutu. Pada penelitian ini peneliti mengamati dan ikut serta merasakan secara langsung perilaku dan kinerja di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Hal ini bertujuan agar peneliti melihat dan merasakan secara langsung dengan jelas mengenai kenyataan yang ada di lapangan.

Dalam hal ini peneliti mengamati kegiatan pelayanan dokumen mutu di lingkungan FISIP Universitas Diponegoro Semarang, yakni pengamatan bagaimana pelayanan dokumen mutu dan Tim Penjaminan Mutu Fakultas memberikan pelayanan kepada Perguruan Tinggi dan bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung pelayanan di lingkungan FISIP Universitas Diponegoro Semarang. Observasi ini tidak dilakukan hanya satu kali, tetapi beberapa kali.

3.6.2 Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara dengan informan atau yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi (Satori, 2013: 121). Tujuan peneliti menggunakan teknik wawancara ini supaya informan dapat lebih bebas dan terbuka dalam memberikan informasi. Wawancara ini dilakukan dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dengan informan.

Teknik wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak terkait atau subjek penelitian, antara lain Ketua Tim Penjaminan Mutu Fakultas (TPMF) dalam rangka memperoleh penjelasan atau informasi tentang hal-hal yang belum tercantum dalam observasi dan dokumentasi dokumen mutu untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat. Wawancara ini dilakukan peneliti dengan subjek penelitian yang terkait dengan kepentingan pengendalian mutu dan dokumen mutu di bidang Akademik.

3.6.3 Metode Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Menurut Sugiyono (2011: 240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Untuk

mendapatkan data sekunder, peneliti menggunakan dokumen yang ada di perpustakaan.

Dokumentasi yang diambil oleh peneliti adalah dokumentasi tentang audit mutu di FISIP Undip. Dokumen kerja yang diperlukan untuk memfasilitasi tugas tim audit adalah daftar pengecekan yang disiapkan oleh tim audit, dokumentasi bukti pendukung. Dokumen kerja tidak membatasi aktivitas atau tugas audit tambahan yang mungkin diperlukan sebagai akibat informasi yang terkumpul selama audit. Dokumen kerja yang melibatkan informasi rahasia harus dijaga oleh organisasi audit.

3.7 Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut *Bogdan dan Biklen* dalam Moleong (2004: 248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan diceritakan kepada orang lain.

Pada penelitian ini peneliti menganalisis sikap dan perilaku pustakawan berdasarkan pada ilmu psikologi. Menurut *Allport* dalam Sarwono (2009: 81), sikap merupakan kesiapan mental, yaitu suatu proses yang berlangsung dalam diri seseorang, bersama dengan pengalaman individual masing-masing, mengarahkan dan menentukan *respons* terhadap berbagai objek dan situasi. Menurut ilmu psikologi, banyak perilaku yang didasari oleh sikap.

Dalam sebuah penelitian dibutuhkan analisis data yang tepat untuk mendapatkan data yang akurat. Untuk itu peneliti merujuk pada teknik analisis data *Miles dan Huberman* dalam Sugiyono (2011: 246) aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut penjelasan masing-masing tahapan :

3.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Metode Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

Sedangkan metode reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2011: 247).

Dengan “reduksi data” peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan transformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat,

menggolongkan-nya dalam satu pola yang lebih luas, dsb. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

Untuk itu peneliti akan mereduksi data dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan fokus dalam hal-hal yang berdasarkan pada sikap dan perilaku pustakawan dalam ilmu psikologi. Sehingga data yang dihasilkan mudah di pahami peneliti maupun orang lain. Pada tahap reduksi data ini, peneliti memfokuskan pada aspek pelayanan dokumen mutu dalam menunjang penjaminan mutu di lingkungan Fisip Undip Semarang.

3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Metode Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Data yang disajikan harus sederhana, jelas agar mudah dibaca. Penyajian data juga dimaksudkan agar para pengamat dapat dengan mudah memahami apa yang kita sajikan untuk selanjutnya dilakukan penilaian atau perbandingan dan lain-lain.

Sedangkan metode Reduksi Data yang telah direduksi, kemudian akan didisplay agar dapat terorganisir dengan baik sehingga memberikan gambaran yang jelas. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2008: 249).

Dari data hasil wawancara dan observasi yang telah direduksi, kemudian peneliti menyajikannya dalam bentuk uraian singkat secara deskriptif. Data yang disajikan adalah hasil observasi dan wawancara kepada informan mengenai layanan dokumen mutu di TPMF yang berdasarkan pada aspek ilmu psikologi.

3.8 Validitas Data

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terdapat di lapangan dan data yang dilaporkan oleh peneliti. Kalau dalam objek penelitian terdapat warna merah, peneliti akan melaporkan warna merah. Kalau dalam objek penelitian para pegawai bekerja dengan keras, peneliti melaporkan bahwa pegawai bekerja dengan keras. Bila peneliti membuat laporan yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada objek, data tersebut dapat dinyatakan tidak valid.

Setelah melakukan analisis data pada subbab di atas, peneliti perlu mempertanggungjawabkan penelitian agar mendapatkan hasil yang benar-benar akurat. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2011: 273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi

sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2011: 274).

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti melakukan uji kredibilitas data tentang pelayanan dokumen mutu di bagian TPMF. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada narasumber, kemudian peneliti melakukan evaluasi dengan melakukan wawancara mendalam terhadap mahasiswa.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1.1 Ranah Kerja Penjaminan Mutu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Penanggung jawab Sistem Penjaminan Mutu Akademik di jurusan adalah Ketua Jurusan. Pengelolaan mutu secara internal dilakukan oleh masing-masing unit kegiatan, yang dikoordinasikan GPM (Gugus Pengendalian Mutu) yang terdiri dari dosen yang ditugaskan sebagai Ketua, Sekretaris, dan Anggota. Ranah Kerja Penjaminan Mutu melakukan evaluasi proses pengelolaan mutu secara internal maupun eksternal.

4.1.2 Prosedur Pelaksanaan dan Monitoring Universitas Diponegoro

Pelaksanaan penjaminan mutu di FISIP Universitas Diponegoro Semarang didasarkan atas dokumen, yaitu dokumen akademik dan dokumen mutu. Dokumen akademik sebagai rencana atau standar. Dokumen akademik memuat tentang arah kebijakan, visi-misi, standar pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat, serta peraturan akademik. Berbeda dengan dokumen akademik, dokumen mutu sebagai instrumen untuk mencapai dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dokumen mutu terdiri dari manual mutu, manual prosedur, instruksi kerja, dokumen pendukung.

4.1.3 Pelaksanaan dan Monitoring di Universitas Diponegoro

Pelaksanaan penjaminan mutu didasarkan atas dokumen, yaitu dokumen akademik dan dokumen mutu. Dokumen akademik sebagai rencana atau standar. Dokumen akademik Universitas Diponegoro memuat tentang arah atau kebijakan, visi-misi, standar pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat, serta peraturan akademik. Berbeda dengan dokumen akademik, dokumen mutu sebagai instrumen untuk mencapai dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dokumen mutu Universitas Diponegoro terdiri dari manual mutu, manual prosedur, instruksi kerja, dokumen pendukung, dan borang. SPM-PT dilaksanakan secara berjenjang mulai dari BAN-PT, PT, fakultas, jurusan, hingga program studi. BAN-PT melaksanakan akreditasi institusi terhadap PT sebagai bentuk penilaian kelayakan program institusi serta saran peningkatan berkelanjutan. Hal ini merupakan bentuk penjaminan mutu eksternal. PT menjamin bahwa fakultas

melaksanakan penjaminan mutu; fakultas menjamin bahwa jurusan melaksanakan penjaminan mutu; dan jurusan menjamin bahwa program studi melaksanakan penjaminan mutu. Standar mutu dan metode pengukuran hasil ditetapkan oleh Universitas Diponegoro sesuai dengan visi dan misinya. Hal ini merupakan bentuk penjaminan mutu internal.

Tabel 1
Jenis-jenis Dokumen Mutu

Tingkat	Dokumen
Perguruan Tinggi	Kebijakan Akademik Standar Akademik Peraturan Akademik Manual Mutu Manual Prosedur
Fakultas	Kebijakan Akademik Standar Akademik Peraturan Akademik Manual Mutu Manual Prosedur
Jurusan/Bagian/Program Studi	Spesifikasi Prodi Kompetensi Lulusan Program Pembelajaran (GBPP-SAP)

(Sumber : *Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)* : 2006)

4.1.4 Standar Pengelolaan Sistem Penjaminan Mutu Universitas Diponegoro

Pengelolaan Universitas Diponegoro Semarang menerapkan otonomi perguruan tinggi dalam batas-batas yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku memberikan kebebasan dan mendorong kemandirian dalam pengelolaan akademik, operasional, personalia, keuangan, dan area fungsional kepengelolaan lainnya yang diatur oleh Universitas Diponegoro Semarang. Diantaranya mengenai standar pengelolaan tentang sistem penjaminan mutu sebagai berikut :

- 1) Evaluasi kinerja pendidikan dilakukan oleh pihak internal dan eksternal.
 - a. Evaluasi pihak internal dilakukan oleh Badan Penjaminan Mutu berkoordinasi dengan Tim Penjaminan Mutu Fakultas (TPMF) dan Tim Penjaminan Mutu Program studi (TPMP).
 - b. Evaluasi pihak eksternal dilakukan oleh pemerintah dan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, *International Organization for Standardization (ISO)*.
- 2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada poin (1) sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. tingkat kehadiran mahasiswa, pendidik, dan tenaga kependidikan;

- b. pelaksanaan kurikulum tingkat satuan pendidikan dan kegiatan ekstrakurikuler;
 - c. hasil belajar mahasiswa,
 - d. kelulusan;
 - e. realisasi anggaran;
 - f. Status akreditasi
- 3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada poin (2) dilaporkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.
 - 4) Evaluasi terhadap pengelola dilakukan sekurang kurangnya sekali dalam setahun.
 - 5) Evaluasi terhadap pengelola sebagaimana dimaksud pada poin (1) mencakup sekurang-kurangnya:
 - a. Tingkat relevansi pendidikan terhadap visi, misi, tujuan, dan paradigm pendidikan nasional;
 - b. Tingkat relevansi pendidikan terhadap kebutuhan masyarakat akan sumberdaya manusia yang bermutu dan kompetitif;
 - c. Tingkat pencapaian Standar Nasional Pendidikan;
 - d. Tingkat efisiensi dan produktivitas pendidikan;
 - e. Tingkat daya saing pendidikan pada tingkat lokal, nasional, dan global.
 - 6) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada poin (1) dan (2) dilaporkan kepada Kementerian Pendidikan Nasional.
 - 7) Atas dasar evaluasi sebagaimana dimaksud pada poin (1) sampai dengan (3), Menteri melakukan evaluasi komprehensif untuk menilai:
 - a. Tingkat relevansi pendidikan nasional terhadap visi, misi, tujuan, dan paradigm pendidikan nasional;
 - b. Tingkat relevansi pendidikan nasional terhadap kebutuhan masyarakat akan sumberdaya manusia yang bermutu dan berdayasaing;
 - c. Tingkat mutu dan daya saing pendidikan lokal, nasional, dan global;
 - d. Tingkat partisipasi masyarakat dalam pendidikan;
 - e. Tingkat pemerataan akses masyarakat ke pelayanan pendidikan; dan
 - f. Tingkat efisiensi, produktivitas, dan akuntabilitas pendidikan nasional. (Sumber : *Panduan Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)* : 2006).

Sebagaimana dikemukakan di atas dan pada bab sebelumnya, Universitas Diponegoro Semarang memilih dan menetapkan sendiri standar mutu pendidikan tinggi untuk setiap kegiatannya. Pemilihan dan penetapan standar itu, dilakukan dalam sejumlah aspek yang disebut butir mutu. Dikenal beberapa lingkup standar yang dapat dirujuk oleh PT, seperti SNP, Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT), Badan

Akreditasi Nasional (BAN) maupun ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA). Secara umum, setiap lingkup standar tersebut tidak banyak berbeda satu dengan pendidikan tinggi lainnya.

Universitas Diponegoro Semarang melakukan pemilihan dan penetapan standar dalam beberapa aspek yang disebut butir mutu. Ditjen Dikti menetapkan beberapa butir mutu, yaitu:

1. Kurikulum
2. Sumber Daya Manusia (Dosen dan Tenaga Penunjang)
3. Mahasiswa
4. Proses Pembelajaran
5. Prasarana dan sarana
6. Suasana akademik
7. Keuangan
8. Penelitian dan Publikasi
9. Pengabdian kepada Masyarakat
10. Tata Pamong (*Governance*)
11. Manajemen Lembaga (*institutional management*)
12. Sistem Informasi
13. Kerjasama dalam dan luar negeri

Untuk keperluan penyusunan manual mutu ini, FISIP Universitas Diponegoro Semarang memakai lingkup butir mutu yang dikeluarkan oleh Ditjen Dikti dengan pertimbangan bahwa penerjemahan butir-butir mutu tersebut menjadi standar-standar mutu, lebih sesuai dengan peran yang seharusnya diemban oleh suatu perguruan tinggi.

4.1.5 Data Tentang Penjaminan Mutu di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UNDIP Semarang

Dalam memperoleh hasil penelitian tentang Penjaminan Mutu di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UNDIP Semarang, telah dilakukan penelitian dalam upaya menemukan atau menelusuri substansi dari permasalahan yang terkait dengan Penjaminan Mutu. Adapun hasil penelitian merupakan data yang diolah berdasarkan teknik analisis data.

Sedangkan cara penulis memperoleh data didasarkan pada instrument penelitian seperti observasi dan wawancara dengan Kaprodi, Dosen, dan Mahasiswa di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UNDIP Semarang yang dianggap layak memberi informasi terkait dengan judul penelitian.

Adapun penjaminan mutu di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UNDIP Semarang yaitu penyusunan rencana kegiatan, pendistribusian dan pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan, penyerahan laporan hasil pelaksanaan tugas dan kegiatan dari bawahan, pemberian saran pertimbangan kepada atasan, pelaksanaan rapat koordinasi sesuai dengan bidang tugasnya, pelaksanaan tugas kedinasan lain

yang diperintahkan oleh atasan, serta pengkoordinasian pelaksanaan program perencanaan kegiatan.

Selanjutnya dari data yang diperoleh tentang strategi penjaminan mutu pada obyek penelitian tersebut, secara otomatis menjadi muatan pembahasan dalam penulisan skripsi ini. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang terkait langsung dengan penjaminan mutu pada ruang lingkup kerja di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UNDIP Semarang, dimana ruang lingkup yang dimaksud adalah ruang geraknya terstruktur dan terkoordinir dengan baik atau adanya system kerja yang berjalan sesuai dengan manajemen organisasi yang bersangkutan.

Sesuai dengan tingkat kebutuhan pembahasan terhadap data yang penulis peroleh dari hasil penelitian, maka penulis akan memilih hasil wawancara terhadap dosen maupun mahasiswa yang ada di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UNDIP Semarang. Ini dimaksudkan agar pembahasan tidak dilakukan berulang-ulang, karena jawaban atas pertanyaan yang termasuk dalam lembaran hasil wawancara pada umumnya memiliki kemiripan bahkan ada yang sama. Atas dasar itulah sehingga penulis melakukan penilaian dan mencari jawaban yang paling signifikan dengan pokok permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini.

Berdasarkan hasil observasi penulis pada tanggal 2 Oktober 2014, penulis mengamati aktivitas di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UNDIP Semarang berkaitan dengan penjaminan mutu yaitu pemberian tugas dan tanggung jawab dari dosen dan staff administrasi.

Selanjutnya penulis mengamati kegiatan penjaminan mutu yang terjadi antara tim penjaminan mutu dengan fakultas dan evaluasi pelayanan mahasiswa yang dimana focus pembicaraan mereka adalah pemberian tugas yang harus dilaksanakan segera oleh bagian seksi monitoring dan evaluasi pelayanan fakultas yaitu pengumpulan laporan hasil kegiatan setiap jurusan karena tidak lama lagi akan diadakan rapat di bagian pelayanan di fakultas. Kasi monitoring dan evaluasi pelayanan penjaminan mutu dengan segera melaksanakan perintah tersebut dengan cara menelepon setiap ketua jurusan untuk segera mengumpulkan laporannya.

4.1.6 Data Hasil Penelitian Layanan Dokumen Mutu untuk Penjaminan Mutu di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UNDIP Semarang

Penjaminan mutu di FISIP UNDIP melekat pada struktur organisasi UNDIP. Kemudian UNDIP membentuk LP2MP untuk membantu pelaksanaan penjaminan mutu di UNDIP. Selanjutnya pada tingkat fakultas dibentuk Tim Penjaminan Mutu Fakultas (TPMF). Sedangkan untuk tingkat jurusan/PS dibentuk Gugus Penjaminan Mutu (GPM) berdasarkan

Surat Keputusan Dekan. GPM yang ada meliputi: 5 GPM Program Studi S1 dan 5 GPM Program Studi D3, 3 GPM Program S2 dan 2 GPM Program S3. TPMF dan GPM telah melaksanakan tugasnya, yaitu : Penjaminan mutu di fakultas terhadap kegiatan akademik mencakup:

- a. Standar Akademik, adalah acuan dalam melaksanakan kegiatan akademik meliputi, kesesuaian tingkat mutu kuliah dengan tujuannya, pembaharuan kurikulum serta evaluasi pencapaian tujuan kurikulum.
- b. Mutu Pembelajaran, meliputi mutu dan motivasi dosen, daya tarik dan relevansi mata kuliah, keefektifan metode pembelajaran yang berbasis *Student Centered Learning* (SCL) pada tingkat fakultas, jurusan dan PS
- c. Mutu Dukungan Pelayanan kepada mahasiswa dan dosen oleh unit layanan akademik dan layanan administrasi
- d. Mutu penelitian, meliputi mutu proses dan produk akademik. Selanjutnya dalam meningkatkan mutu dan kompetensi staf pengajar di FISIP UNDIP, fakultas memberikan ruang dan dorongan yang sebesar-besarnya pada staf dosen untuk melakukan penelitian untuk menghasilkan publikasi ilmiah nasional dan internasional.
- e. Tingkat pencapaian mahasiswa, meliputi hasil penilaian formal, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kemajuan studi dan tingkat pencapaian lulusan dalam memperoleh pekerjaan atau penghargaan-penghargaan lain
- f. Tingkat kepuasan pelanggan, kemudian mengukur tingkat kepuasan pelanggan baik untuk mahasiswa, alumni atau mitra kerja (pemerintah dan swasta) serta fakultas dalam melakukan penelusuran (Tracer Study) terhadap kinerja fakultas untuk mendapatkan umpan balik.

Kebijakan dan sistem penjaminan mutu FISIP Undip mengacu pada penjaminan mutu di Fakultas dan diselenggarakan secara terus menerus dan berkesinambungan. Jaminan mutu internal yang merupakan tanggung jawab Gugus Penjamin Mutu Program Studi dilaksanakan dengan cara :

- 1) Secara periodik dilakukan melalui kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap proses perkuliahan.
- 2) Interaksi dan intensitas dalam pembimbingan studi dan penyusunan Disertasi.
- 3) Keterlibatan mahasiswa dan dosen dalam kegiatan penunjang akademik, seperti seminar, lokakarya dan diskusi ilmiah.
- 4) Monitoring dan evaluasi terhadap academic atmosphere,
- 5) Ujian-ujian, penugasan oleh dosen kepada mahasiswa.
- 6) Seleksi calon mahasiswa.
- 7) Mengevaluasi kinerja dosen.
- 8) Memonitor dan meningkatkan keaktifan mahasiswa.
- 9) Ketertiban administrasi.

- 10)Penjamina ketersediaan sarana dan prasarana, media pembelajaran.
- 11)Mengadakan sistem evaluasi belajar mahasiswa secara periodik.

Dengan kebijakan dan sistem penjaminan mutu seperti tersebut, maka jaminan mutu internal program studi menjadi sangat efektif. Dengan telaah program kebijakan dan sistem penjaminan mutu yang sangat jelas, disertai cara validitas yang handal, dan dilengkapi dengan dokumentasi kebijakan dan sistem penjaminan mutu yang berkualitas tinggi dan dalam rangka menjunjung dan mengedepankan prinsip transparency dalam pengelolaan program, maka semua laporan, baik dari luar maupun dari dalam akan ditangani dan ditindaklanjuti. Semua proses ini merupakan usaha yang sinergis dalam rangka merealisasikan misi, visi, sasaran dan tujuan program studi.

Uraian diatas memberikan gambaran bahwa sistem jaminan mutu internal yang dimiliki oleh program studi sangat baik, karena telah di dukung oleh kebijakan dan system penjaminan mutu yang pelaksanaannya terdokumentasi dan ditindaklanjuti.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Layanan Dokumen Mutu Untuk Menunjang Penjaminan Mutu di Lingkungan FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) UNDIP, akhirnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Layanan dokumen mutu akademik di UNDIP dirancang dan dilaksanakan untuk dapat menjamin mutu gelar akademik yang diberikan. Hal ini berarti bahwa sistem penjaminan mutu harus dapat menjamin bahwa lulusan akan memiliki kompetensi yang ditetapkan dalam Spesifikasi Program Studi. Dengan demikian universitas juga menjamin mahasiswa akan memperoleh pengalaman belajar seperti yang dijanjikan di dalam spesifikasi program studi.
2. Manual Mutu di FISIP Undip menyatakan kebijakan umum organisasi terhadap aktifitas operasional yang dilakukan dan telah memenuhi persyaratan sistem penjaminan mutu dan digunakan sebagai pedoman bagi penyusunan dokumentasi tingkat dibawahnya serta aktivitas operasional organisasi.
3. Prosedur Mutu yang ada di FISIP Undip menguraikan isi Manual Mutu menjadi kegiatan-kegiatan operasional yang dilakukan di FISIP adalah mencakup bidang standar akademik, standar kepegawaian, standar kemahasiswaan yang bertujuan untuk menunjang penjaminan mutu.
4. Instruksi Kerja yang ada di FISIP Undip menjadi acuan kerja bagi setiap personil di masing-masing unit yang berisi penjabaran suatu kegiatan yang ada di dokumen Prosedur

Mutu (PM), serta menjadi aktifitas-aktifitas yang lebih detil.

5. Internalisasi pemahaman sistem penjaminan mutu internal bagi setiap personal di setiap unit kerja di universitas dapat di optimalisasi.
6. Dapat meningkatkan penyelenggaraan sistem penjaminan mutu internal di setiap unit kerja di universitas, baik dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, maupun tata kelola dan mekanisme kerja organisasi.
7. FISIP Undip Semarang menyesuaikan standar mutu dan manual standar mutu yang akan digunakan oleh semua unit kerja sejalan dengan pembaharuan program strategis di tingkat universitas, baik dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, maupun tata kelola dan mekanisme kerja organisasi.
8. Melakukan Monitoring dan evaluasi implementasi standar mutu pada tingkat universitas, baik dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, maupun tata kelola dan mekanisme kerja organisasi.
9. Melakukan audit implementasi standar mutu pada setiap unit kerja di lingkungan universitas, baik fakultas, Program Pascasarjana, lembaga, maupun unit kerja di bawahnya, baik dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, maupun tata kelola dan mekanisme kerja organisasi.
10. Melakukan pengembangan standar mutu pada setiap unit kerja secara berkelanjutan, baik dalam bidang pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat, maupun tata kelola dan mekanisme kerja organisasi.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur penelitian*. Jakarta:Rineka cipta.
- Danim, Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta:PT Rineka Cipta Utama.
- Gunawan, Muhammad Ali. 2013. *Statistik untuk Penelitian Pendidikan*, .Yogyakarta : Parama Publishing.
- Gaspersz, Vincent, 2003. *Manajemen Bisnis Total Quality Management*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos, Michael, 1990. *Perceived Service Quality Model*. California : Published Ohio University Press.
- Implementasi *Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi*. 2008. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Pendidikan Tinggi.

- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta : Penerbit Mandar Maju.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.
- Pedoman *Penjaminan Mutu (Quality Assurance) Pendidikan Tinggi*. 2003. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan. Utama*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Satori Djam'an., Komariah Aan. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: bandung
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SNP) Bab IX Pasal 35 dan PP No 19 tahun 2005
- Zeithaml, Bitner, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.